

INTISARI

Kondisi pertumbuhan bisnis jasa saat ini semakin maju dan ketat, sehingga mengakibatkan persaingan dalam merebutkan pasar. Jasa bengkel saat ini telah menjadi suatu bisnis yang berkembang dengan pesat. Maka dari itu AHASS, tetap menjaga eksistensinya dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Z618 Surya Agung Motor Bangkalan Madura. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang pernah melakukan servis di AHASS Z618 Surya Agung Motor Bangkalan Madura dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Adapun teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini mengindikasikan model penelitian layak dilanjutkan pada analisa berikutnya. Hasil ini didukung dengan perolehan koefisien korelasi sebesar 65,3% yang menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan erat. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu kualitas layanan, harga, dan lokasi masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The growth condition of service business has become more advance and competitive so it has made the competition in ruling the market. Garage service has become a business which grows rapidly. Therefore, AHASS, in order to keep its existence has made customer satisfaction as their primary objective.

The purpose of this research is to find out service quality, price, and place to the customer satisfaction at AHASS Z618 Surya Agung Motor Bangkalan Madura. The population is all customers who have ever conduct maintenance at AHASS Z618 Surya Agung Motor Bangkalan Madura and the samples are 100 people who have been selected by using purposive sampling method. The analysis technique has been done by using multiple regressions analysis.

The result of the test shows that service quality, price, and place have an influence to the customer satisfaction. It indicates that this research model is feasible to be continued in the following analysis. This result is supported by the acquisition of correlation coefficient of 65,3% which shows that the correlation or the relation among these variables to the customer satisfaction is firm. The result of partial test shows that the variables which have been used in the research i.e.: service quality, price, and place, each of them has significant and positive influence to the customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Place, and Customer Satisfaction